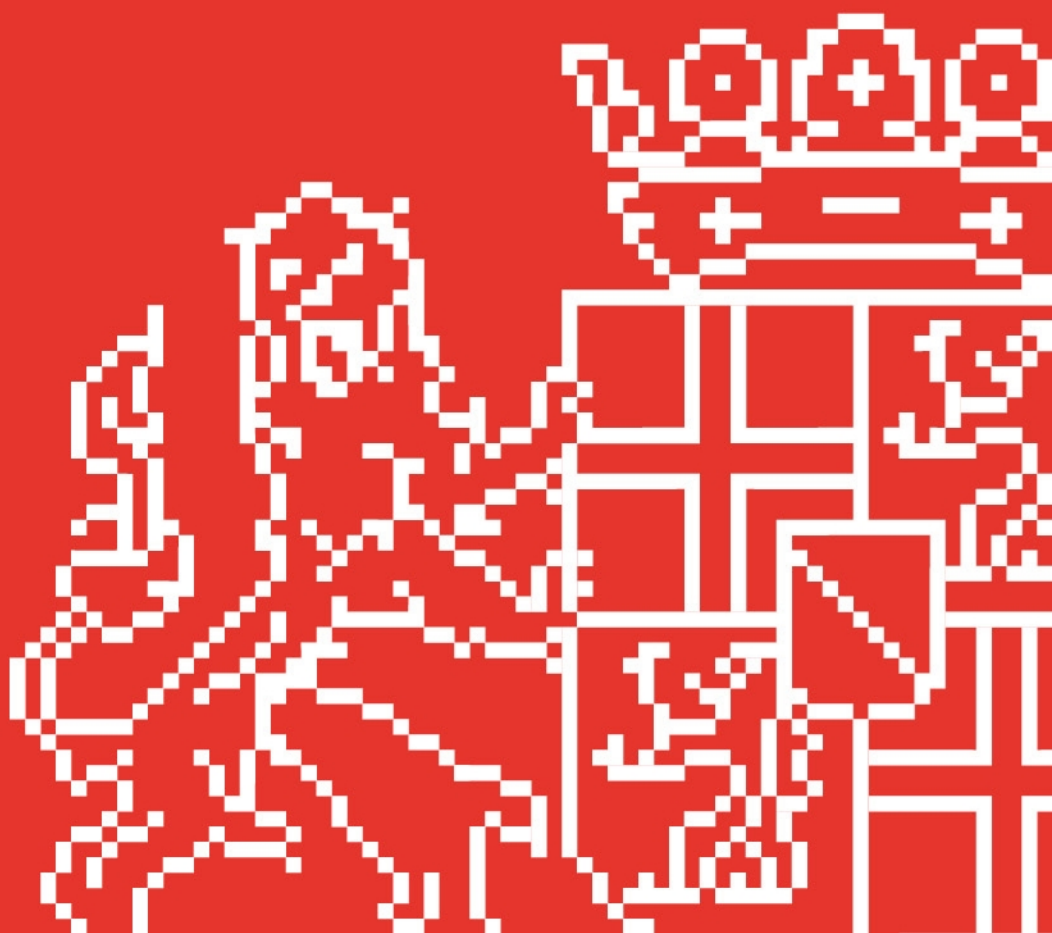




Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid

Publicatiedatum 14-05-2024  
Status Definitief  
Documentnummer



## Inhoudsopgave

Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid .....	1
Inhoudsopgave.....	2
Inleiding .....	3
Artikel 1: borgen van ervaringsdeskundigheid .....	4
Artikel 2: toegankelijkheid van bus-en tramhaltes .....	5
Artikel 3: toegankelijkheid van OV-Knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV .....	8
Artikel 4: toegankelijkheid van bus en tram materieel .....	11
Artikel 5: bejegening.....	12
Artikel 6: Reisinformatie .....	13
Artikel 7: toegankelijkheid bij andere vormen van OV en mobiliteit.....	15

## Inleiding

In het najaar van 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 gepubliceerd. Met de ondertekening van het bestuursakkoord spant de provincie Utrecht zich in om het behaalde niveau van toegankelijkheid in het OV te behouden en te verbeteren om zoveel mogelijk mensen gebruik te kunnen laten maken van het OV.

De provincie Utrecht wil samen met de betrokken partners het niveau van de toegankelijkheid in het OV behouden en verbeteren. De provincie Utrecht ziet voor zichzelf als concessieverlener een rol weggelegd als aanjager richting de vervoerders, maar ook als uitvoerder van verbeteringen van toegankelijkheid op de haltes langs de provinciale wegen. Daarnaast vervult de provincie de rol van aanjager en subsidieverstrekker naar gemeenten en het waterschap voor het verbeteren van haltetoeankelijk en de toeleiding naar de haltes die in hun beheer zijn. Ten slotte is de provincie partner in de participatie van de consumentenorganisaties.

### Achtergrond

Het openbaar vervoer is er voor iedereen. Daar hoort bij dat alle reizigers, ook als zij een beperking hebben, zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Mensen met een handicap moeten onbeperkt mee kunnen doen, ook in het openbaar vervoer (VN-verdrag voor de mensen met een handicap juni 2018). Met de ondertekening van dit bestuursakkoord committeert de Provincie Utrecht zich aan een brede set van afspraken. Met deze afspraken is het streven in 2032 een aanzienlijke bijdrage te hebben geleverd aan een toegankelijk OV in 2040. De concrete uitwerking van deze afspraken zullen op korte termijn voor de reiziger al merkbaar zijn.

### Totstandkoming

In het bestuursakkoord is afgesproken dat decentrale OV-autoriteiten voor hun regio een uitvoeringsprogramma opstellen waarbij vervoerders en consumentenorganisaties betrokken zijn. In het uitvoeringsprogramma wordt uitgewerkt hoe invulling te geven aan de afspraken uit het bestuursakkoord. Denk hierbij aan de inzet van ervaringsdeskundigen, de toegankelijkheid van haltes, toegankelijkheid van OV-knooppunten en openbare ruimte, toegankelijkheid van toiletten in treinen, toegankelijkheid van bussen en andere vervoervormen, bejegening en reisassistentie.

Het Rijk heeft een onderzoek uitgevoerd naar de benodigde financiële middelen voor de uitvoering voor de maatregelen die nodig zijn om het openbaar vervoer toegankelijk te maken. In het BO NOVB van 16 januari 2024 heeft het ministerie van I&W de definitieve verdeelsleutel van de beschikbare subsidie vanuit het Rijk vastgesteld. Voor de provincie Utrecht is het subsidiebedrag vastgesteld op € 1.052.490 voor de periode 2024 – 2028.

Tegelijkertijd voert het Rijk een onderzoek uit naar de benodigde financiële middelen en beschikbaarheid van deze middelen, om deze ambities daadwerkelijk uit te kunnen voeren. Het waarmaken van de ambitie van de provincie Utrecht is alleen uitvoerbaar met de beschikbare bijdrage van het Rijk zoals ook is gesteld in artikel 4 lid 4 van het bestuursakkoord.

Het uitvoeringsprogramma beslaat steeds een periode van vier jaar en wordt de eerste keer uiterlijk op 1 juni 2024 opgeleverd en met het Rijk gedeeld. Vervolgens wordt het uitvoeringsprogramma iedere vier jaar geactualiseerd waarbij de oplevering plaatsvindt in 2028 en 2032.

### Leeswijzer

Het uitvoeringsprogramma gebruikt de verschillende onderwerpen (Artikelen 1 t/m 7) uit het bestuursakkoord als kapstok om de activiteiten te beschrijven.

Tot slot is er een financiële uitwerking van de benodigde financiële middelen (begroting).

# Artikel 1: borgen van ervaringsdeskundigheid

## Inleiding en doel

In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) art. 31 en 32 is vastgelegd dat concessieverleners consumentenorganisaties (consumentenorganisaties die voldoen aan bij algemene maatregel van bestuur gestelde voorwaarden) minimaal 1x per jaar om advies vragen bij wijzigingen van een dienstregeling, het tarief en overige in de concessie geregelde onderwerpen.

Het ROCOV (Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) Utrecht blijft betrokken en heeft een duidelijke stem in het realiseren van de toegankelijkheid van OV. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de decentrale OV-autoriteit en de vervoerders in de Provincie Utrecht. Denk aan het inventariseren van de behoefte van reizigers met een beperking bij het vormgeven van toegankelijkheidsvoorzieningen. Dit gebeurt zowel bij concessieverlening, als bij infrastructurele projecten en tijdens de looptijd van concessies. ROCOV fungeert als praktijktoetsers (bij instroom nieuw materieel of bij de inrichting van haltes) en als adviseur (bij beleidskaders en programma's van eisen).

In dit uitvoeringsprogramma geven we aan hoe ervaringsdeskundigen worden betrokken en hoe de ervaringsdeskundigheid binnen de provincie Utrecht is geborgd.

## Betrokken stakeholders bij de inzet van ervaringsdeskundigheid zijn:

- 1. ROCOV Utrecht: Het ROCOV Utrecht behartigt de belangen van de OV-reiziger in Utrecht;
- 2. Provincie Utrecht: De decentrale OV-autoriteit;
- 3. Vervoerders: Uitvoerders van het OV in het concessiegebied van Provincie Utrecht.

## Huidige situatie

Twee jaar geleden is een klankbordgroep toegankelijkheid met ervaringsdeskundigen opgericht. De klankbordgroep heeft als doel om gevraagd en ongevraagd te adviseren over nieuwe en lopende projecten ter verbetering van de toegankelijkheid in het OV. Deze klankbordgroep is sinds kort samengevoegd met de werkgroep toegankelijkheid van het ROCOV. Met deze samenvoeging is een bredere samenwerking en continuïteit met meerdere doelgroepen geborgd. Ook heeft de werkgroep hierdoor een formeel karakter gekregen waarmee de besluitvorming geborgd is.

Belangengroepen die niet zijn aangesloten bij het ROCOV maar wel tot de doelgroep behoren zijn eveneens lid van deze werkgroep.

In het ROCOV Utrecht is een brede groep ervaringsdeskundigen met een beperking vertegenwoordigd waaronder:

- COSBO-ACO, ouderorganisatie;
- GPPZ, gehandicapten en patiëntenplatform Zeist;
- Solgu, Belangenbehartiger van mensen met een lichamelijke beperking en chronisch ziekten
- Rover, organisatie voor iedereen die met het OV reist.

Niet vertegenwoordigd in het ROCOV maar wel betrokken als deelnemer is:

- De wilg: ondersteunt mensen met een verstandelijke en psychische, in het (weer) actief meedoen in de maatschappij.

## Huidige activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid

- Ervaringsdeskundigen worden via ROCOV Utrecht actief betrokken bij plannen van provincie Utrecht en gemeenten die van invloed zijn op de toegankelijkheid van het OV. Dit gaat niet alleen over fysieke toegankelijkheid van bijvoorbeeld een halte maar ook om mentale toegankelijkheid van bijvoorbeeld reisinformatie voor reizigers met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden etc.
- Minimaal jaarlijks vindt er een bespreking plaats over de stand van zaken van toegankelijkheid in het ROCOV.
- Bij projecten waarbij nieuwe halte-infrastructuur gerealiseerd of vernieuwd wordt is het ROCOV betrokken.
- Het uitvoeringsplan Toegankelijkheid wordt besproken in het ROCOV.
- Er vindt een jaarlijkse schouw plaats met de leden van het ROCOV van enkele bus-en tramhaltes/ OV-knooppunten, het bus materieel en de bejegening door het OV-personeel.

De schouw van dit jaar heeft meerdere aandachtspunten opgeleverd op het gebied van toegankelijke haltes, reisinformatie, toegankelijkheid bus- en trammaterieel en de bejegening door het OV-personeel. Er is geconstateerd dat uniformiteit in de toepassingen van maatregelen een grote factor is om het gehele OV-systeem toegankelijker te maken. De uitkomsten van deze schouw zijn gedeeld in het landelijke netwerk toegankelijkheid met als doel te komen tot landelijke uniformiteit. Deze uitkomsten worden eveneens gedeeld met de vervoerders, de beheerder van het tramsysteem en de gemeenten. Toekomstige acties worden benoemd in de volgende hoofdstukken: toegankelijkheid van bus-en tramhaltes, toegankelijkheid bussen, bejegening en reisinformatie.

### Betrekken van ervaringsdeskundigen

Bij de inzet van ervaringsdeskundigen is er aandacht voor de fysiek beperkten (blinden/slechtzienden/mobiliteitsbeperking) én aandacht voor reizigers met een licht verstandelijke beperking zoals autisme, laaggeletterden etc. Door de samenvoeging van de klankbordgroep en de werkgroep toegankelijkheid van het ROCOV is een volgende stap gezet om te komen tot een formele status van alle activiteiten op het gebied van toegankelijkheid in het OV. De werkgroep komt maandelijks bijeen om de voortgang van uitgezette acties te bespreken en beleidsplannen te toetsen en van feedback te voorzien.

### Beoogd resultaat

Het ROCOV (inclusief ervaringsdeskundigen) worden actief betrokken bij besluiten die impact hebben op de toegankelijkheid van het OV.

### Planning en kosten

Planning	Maandelijkse bijeenkomsten
Kosten	Geen

#### Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?

- Actieve inzet van het ROCOV Utrecht om de vertegenwoordiging van reizigers met een beperking op peil te houden.
- Medewerking van ervaringsdeskundigen en hun belangenorganisaties om hun geluid in het ROCOV Utrecht te laten horen.

## Artikel 2: toegankelijkheid van bus-en tramhaltes

### Inleiding en doel

Alle reizigers, maar vooral reizigers met een beperking, hebben veel baat bij een drempelloze reis. Drempelloos: zonder opstapjes, met minimale hoogteverschillen en de mogelijkheid om hoogteverschillen te overbruggen, bijvoorbeeld met liften, hellingbanen of andere voorzieningen. Dit verbetert de toegankelijkheid voor mensen die gebruik maken van een hulpmiddel zoals rolstoel, driepoot of rollator en voor de blinde en slechtziende reizigers. Voor bus(haltes) zijn door het CROW [Verwerkingsregels](#) opgesteld en op 28 mei 2020 vastgesteld. Hierin zijn normen rondom de aansluiting van perron-omgeving, perron-voertuig, perron en voertuig vastgelegd.

Op dit moment is 53% van de bushaltes motorisch en 44% visueel toegankelijk in provincie Utrecht. De tramhaltes zijn 100% toegankelijk. Het doel is om de komende jaren het aantal toegankelijke bushaltes geleidelijk uit te breiden. In samenwerking met wegbeheerders wordt getracht eerst de haltes en knooppunten aan te pakken waar reeds voorzieningen zijn voor de verschillende doelgroepen en plekken met de meeste instappers. De rol van de provincie ligt bij het informeren en motiveren van beheerders om haltes toegankelijk te maken en daarmee te voldoen aan de gestelde normen voor toegankelijkheid. In dit uitvoeringsprogramma is een overzicht opgenomen van het aantal toegankelijke haltes per gemeenten, provincie en waterschap en de voorgenomen acties en maatregelen om de toegankelijkheid van haltes te verbeteren.

### Huidige situatie

Het Centraal Halte Bestand (CHB) geeft een duidelijk overzicht over welke haltes toegankelijk zijn voor mensen met een motorische en/of visuele beperking. Het CHB is gekoppeld aan het punt landelijk reisadvies 9292. Via

9292 kunnen reizigers hun reis plannen en daarbij aangeven of zij met een hulpmiddel reizen. Op deze wijze wordt aan de reiziger een advies op maat gegeven over het wel of niet toegankelijk zijn van een halte. Het actualiseren van de haltedata in het CHB is in beheer bij de wegbeheerders van de gemeenten, provincie en het waterschap.

In de onderstaande tabel staat een overzicht per wegbeheerder met daarin opgenomen: het aantal haltes per gemeente, het aantal motorisch en visueel toegankelijke haltes en de (in)consistentie in de haltedata.

Gemeente	Aantal haltes	Motorisch toegankelijk	Visueel toegankelijk	CHB incompleet	CHB inconsistent
Amersfoort	287 (100%)	211 (=73%)	181 (=63%)	5%	1%
Baarn	24 (=100%)	1 (=4%)	3(=12%)	4%	4%
Berg en Bosch	2 (=100%)	0 (=0%)	0 (=0%)	0%	0%
Bunnik	16(=100%)	10(=62%)	2(=12%)	33%	20%
Bunschoten	35(=100%)	10(=28%)	8(=22%)	3%	0%
De Bilt	109(=100%)	50(=45%)	37(=33%)	6%	4%
De Ronde Venen	134(=32%)	44(=32%)	30(=22%)	18%	19%
Eemnes	30(=100%)	8(=26%)	2(=6%)	10%	10%
Hoornbeek college	2(=100%)	0(=0%)	0(=0%)	0%	0%
Houten	87(=100%)	29(=33%)	18(=20%)	0%	0%
IJsselstein	43(=100%)	29(=67%)	22(=51%)	0%	0%
Leusden	64(=100%)	36(=56%)	24(=37%)	0%	0%
Lopik	132(=100%)	5(=3%)	3(=2%)	0%	0%
Meander Medisch Centrum	1(=100%)	0(=0%)	0(=0%)	100%	100%
Midden Nederland	5(=100%)	3(=60%)	3(=60%)	0%	0%
Montfoort	17(=100%)	3(=17%)	2(=11%)	0%	0%
Nieuwegein	144(=100%)	96(=66%)	74(=51%)	1%	2%
Oudewater	12(=100%)	2(=16%)	0(=0%)	15%	8%
Renswoude	1(=100%)	0(=100%)	0(=100%)	0%	0%
Rhenen	22(=100%)	20(=90%)	14(=63%)	0%	5%
Rivierenland	62(=100%)	3(=4%)	3(=4%)	14%	7%
Soest	92(=100%)	62(=67%)	67(=72%)	0%	0%
Stichtse Vecht	157(=100%)	62(=39%)	18(=11%)	9%	34%
Utrecht	947(=100%)	619(=65%)	532(=56%)	0%	1%
Provincie	367(=100%)	189(=51%)	112(=30%)	0%	3%
Utrechtse Heuvelrug	95(=100%)	38(=40%)	39(=41%)	2%	0%
Veenendaal	82(=100%)	56(=68%)	48(=58%)	0%	0%
Vijfheerenlanden	116(=100%)	50(=43%)	50(=43%)	0%	0%
West Nederland Zuid	2(=100%)	0(=100%)	1(=50%)	50%	0%
Wijk bij Duurstede	19(=100%)	17(=89%)	15(=78%)	0%	0%
Woerden	123(=100%)	36(=29%)	32(=26%)	0%	1%
Woudenberg	4(=100%)	1(=25%)	2(=50%)	0%	0%
Zeist	125(=100%)	107(=85%)	90(=72%)	2%	2%

Totaal	2991(=100%)	1610(=53%)	1310(=44%)	97%	98%

(Bron: CHB d.d.14 september 2023)

### Activiteiten

De Provincie Utrecht heeft een inventarisatie laten uitvoeren van niet toegankelijk bushaltes en de toeleiding naar de haltes (directe omgeving). Deze inventarisatie is gedeeld met de wegbeheerders (voornamelijk gemeenten) in de provincie. Gezamenlijk is een prioriteitenlijst op basis van het aantal instappers en locatie opgesteld van geselecteerde haltes die in 2023/2024 toegankelijk worden gemaakt. Daarnaast is er een lijst van haltes die in de komende jaren toegankelijk gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld werk in werk bij toekomstige reconstructies. Randvoorwaardelijk is dat er voldoende financiële middelen en uitvoeringscapaciteit beschikbaar is. Tot slot blijft er een lijst met haltes over die onvoldoende ruimte hebben om halteaanpassing uit te voeren en de haltes waar het toegankelijk maken zeer hoge kosten met zich meebrengt (met weinig instappers). Aan de hand van eenheidsprijzen zijn de totale kosten (prijsspeil sept 2023) bepaald en is een meerjarenplanning gemaakt. Voorwaarde voor uitvoering is dat er de komende jaren vanuit het ministerie financiële middelen beschikbaar komen.

In 2019 is een geheel nieuw traject (Utrecht CS – Utrecht Science Park) voor het tramsysteem in gebruik genomen. Voertuigen en haltes zijn volgens de actuele toegankelijkheidsnormen aangelegd. In 2021 is het oude deel van het tramsysteem (traject Utrecht CS – Nieuwegein zuid en IJsselstein-zuid) vervangen door lage instaptrams en zijn de haltes hierop aangepast. De toegankelijkheid van het gehele tramsysteem is 100%.

Met de beheerders van de gemeentelijke en provinciale wegen vindt drie keer per jaar een overleg plaats waarin de toegankelijkheid van de haltes en de toeleiding van de haltes en actualisatie van het CHB wordt besproken. Het doel is een 100% geactualiseerd CHB eind 2023. Bij de gemeenten is veel betrokkenheid en wil om halteverbeteringen door te voeren. Een knelpunt dat zij ervaren is, naast een gebrek aan financiële middelen, capaciteitsgebrek om hier de aandacht aan te geven die het moet hebben.

De werkgroep ervaringsdeskundigen van het ROCOV is nauw betrokken bij de ontwikkelingen van het toegankelijk maken van haltes en de toeleiding van de haltes. Zij zijn meegenomen in de uitkomsten van het project inventarisatie toegankelijke bushaltes. Ook dragen zij zelf specifieke knelpunten aan bij verschillende haltes met de vraag om deze (versneld) te verbeteren. Jaarlijks vindt er op wisselende routes een schouw plaats op de toegankelijkheid van haltes en de toeleiding naar de haltes. De bevindingen worden gedeeld met de wegbeheerders van de gemeenten en de vervoerders.

### Beoogd resultaat

Het doel is om jaarlijks minimaal 7,5% van de bushaltes in de provincie Utrecht geheel motorisch en visueel toegankelijk te maken zodat over 4 jaar minimaal 80% van de haltes toegankelijk is.

	Toegankelijke haltes (gemeenten)	Geraamde kosten haltes (gemeenten)	Toegankelijk haltes (provinciale wegen)	Geraamde kosten haltes (provinciale wegen)
t/m 2023	1348 vd 2624		147 vd 367	
2024	+ 7,5%	1.9 mlj	+ 7,5 %	€ 280.000
2025	+ 7,5%	1.9 mlj	+ 7,5 %	€ 280.000
2026	+ 7,5%	1.9 mlj	+ 7,5%	€ 280.000
2027	+ 7,5%	1.9 mlj	+ 7,5%	€ 280.000
Totaal in 2028	81%	7.6 mlj	70%	1.1 mlj

Verwachte kosten van de gemeentelijke halteverbetering en de omgeving bedragen jaarlijks 1,9 miljoen euro voor uitvoering, waarvan 60.000 euro voor projectleiding. Verwachte kosten van de provinciale halteverbetering en de omgeving bedraagt jaarlijks 280.000 euro. De verwachte totale kosten over vier jaar zijn geraamd op 8,7 milj\* euro. Deze doelstelling is haalbaar onder de voorwaarde dat er voldoende financiële middelen en uitvoeringscapaciteit beschikbaar is. Voor het jaar 2024 is er een totaalbudget beschikbaar van (provinciale middelen) € 847.510 en de spuk subsidie (van I&W) € 1.052.490. Voor de jaren 2025, 2026, 2027 is nog een bedrag 6,8 milj nodig om de halte toegankelijkheid te verbeteren. Voor dit bedrag is nog geen dekking.

#### Planning en kosten

Planning	Minimaal 7,5% per jaar haltes per jaar toegankelijk. (totaal over 4 jaar in totaal 480 haltes)
Kosten	€ 2.180.000 per jaar
Budget	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spuk subsidie I&amp;W € 1.052.490</li> <li>- Eigen middelen provincie € 847.510 (2024)</li> <li>- Voor 2025, 2026, 2027 moeten de budgetten nog vastgesteld worden in de kadernota.</li> <li>- De opgave voor de komende vier jaar is is totaal 8,7 milj. Waarvan beschikbaar in 2024 1,9 milj.</li> <li>- Voor de jaren 2025, 2026, 2027 is nog geen dekking. Dit moet nog vastgesteld worden in de Kadernota.</li> </ul>

\*prijspeil 2023

#### Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?

- Financiële middelen
- Uitvoeringscapaciteit
- Samenwerking met provinciale afdeling wegen, gemeenten, vervoerders, waterschap, ROCOV

## Artikel 3: toegankelijkheid van OV-Knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV

### Inleiding en doel

OV-knooppunten zijn plekken waar verschillende vervoerwijzen zoals bus, tram, trein, fiets en/of auto samenkomen en waar mensen kunnen op-, uit- en overstappen en verblijven. Deze OV-knooppunten bieden niet voor iedereen bereikbare voorzieningen en leveren een belangrijke bijdrage aan een goed mobiliteitssysteem. Voor mensen met een visuele of motorische beperking is het gebruik van zo'n knooppunt niet vanzelfsprekend. Belemmeringen op een OV-knooppunt kunnen de toegang tot een halte of station bemoeilijken.

We hebben het doel om OV-knooppunten en het gebied eromheen (omgeving) volledig toegankelijk te maken. Dat betekent dat het aantal drempels geminimaliseerd wordt, er aansluiting is tussen alle verschillende vervoerwijzen en toegangsroutes van en naar de knoop (fysiek en visueel) en dat er extra aandacht is voor goede informatievoorziening. Waar de toegankelijkheid nu niet op orde is, zullen er maatregelen genomen moeten worden. Verschillende partijen zijn hierbij betrokken:

- De toegankelijkheid van stations is bij ProRail belegd.
- De toegankelijkheid van de openbare ruimte en haltes ligt bij de (gemeentelijke) wegbeheerder.
- De toegankelijkheid van reisinformatie op de knoop is een gedeelde verantwoordelijkheid van de vervoerder(s) en beherende partij.

Daarom zoeken we de afstemming en samenwerking met ProRail, beheerders en vervoerders.

Tevens kenmerkt de Utrechtse regio zich door een sterke gebieds- en mobiliteitsgerichte ontwikkelingsdrang. Deze structuren en organisaties worden benut om de toegankelijkheid van knooppunten te verbeteren met inzet van partijen als U Ned, U10 en samenwerkingsverbanden waar ProRail NS en Rijk onderdeel van uitmaken.

Belangrijk in deze aanpak is de stem en ervaring van de doelgroep te benutten.



In dit uitvoeringsprogramma wordt aangegeven waar, wanneer en met welke partijen wordt gewerkt aan toegankelijkheidsmaatregelen in en rondom OV-knooppunten.

### **Huidige situatie**

Steeds meer OV-knooppunten worden toegankelijk ingericht. Zo zijn steeds meer treinstations toegankelijk gemaakt, worden busstations toegankelijk ingericht en is er steeds meer aandacht voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte in algemene zin, en rond OV-knooppunten specifiek.

Bij (her)ontwikkelingsopgaven in de regio/provincie is er aandacht voor de openbare ruimte rondom OV-knooppunten. Hierbij staan elementen als beleving voor de reiziger, soepele overstap, wayfinding, duurzaamheid en natuurinclusiviteit, toegankelijkheid en functie-menging steeds vaker centraal. Op grotere OV-knooppunten (zoals Utrecht Centraal) is er met zorg en aandacht gewerkt aan het toegankelijk maken van de omgeving, wat duidelijk te zien is aan bijvoorbeeld de geleide lijnen in de omgeving van het station, een vermindering van het aantal drempels en doeltreffende bewegwijzering. Maar ook op andere OV-knooppunten in onze regio/provincie, zoals Bilthoven en Driebergen-Zeist, is er inmiddels werk gemaakt van goede toegankelijkheid van de omgeving.

### Opzet knooppuntmonitor voor inzicht cijfers

Aangezien er geen gestructureerde cijfers bekend waren over de toegankelijkheid van omgevingen van OV-knooppunten is de provincie een jaarlijkse monitor gestart. De provincie heeft voor de komende jaren een monitoringopzet ontwikkeld voor meer dan 60 knooppunten. De eerste (nulmeting) heeft plaatsgevonden in 2023. De monitor wordt jaarlijks uitgevoerd. Dit betreft een brede monitor waar o.a. de integrale toestand en ontwikkeling van de toegankelijk items op het knooppunt worden gemeten zoals:

- Eenduidigheid en duidelijke reisinformatie
- De beschikbaarheid van gesproken reisinformatie
- Transferveiligheid bij drukte en in het verkeer
- Hoogteverschillen
- Aanwezigheid en toestand van de geleide lijnen
- Aanwezigheid gelijkvloerse instap/rijplaatkap
- Aanwezigheid toilet, watertappunt, lift etc.

### **Activiteiten**

Om de OV-knooppunten en hun omgevingen verder toegankelijk te maken wordt de komende jaren ingezet op:

#### Jaarlijkse uitvoering toegankelijkheidsmonitor

De monitor is in de eerste helft van 2023 uitgevoerd en wordt jaarlijks herhaald. De resultaten van 2023 worden nu geanalyseerd. De monitor is op meer dan 60 knooppunten uitgevoerd, waarbij de hypothese wordt getoetst dat met name op kleine en middelgrote stations verbeteringsmogelijkheden zijn op het gebied van toegankelijkheid. De knooppunten zijn zowel gecombineerde trein/bus- en tramknooppunten als knooppunten zonder trein.

#### Inzet dashboard en toegankelijkheidskaart

De resultaten van de monitor en activiteiten worden toegankelijk gemaakt voor interne en externe medewerkers (o.a. gemeenten) via een digitaal dashboard en een toegankelijkheidskaart.

#### Verdieping via ervaringsdeskundigheid

Vanuit de analyse worden in 2024 ten minste drie voorbeeldknooppunten geselecteerd waar verbetering plaats moet vinden. Met inzet van ervaringsdeskundigen worden de resultaten verdiept en worden in samenwerking met de genoemde samenwerkingspartners verbeteringsmogelijkheden geformuleerd. Hierbij wordt gefocust op fysieke en visuele toegankelijkheid, maar ook gekeken naar de toegankelijkheid voor mensen die laaggeletterd zijn, voorzieningen voor mensen met een psychische beperking en toegankelijkheid voor mensen met een andere beperking.

#### Analysebehoefte overall toegankelijkheid

Naast verdieping op een aantal specifieke stations wordt gekeken naar de grote lijn: op welke gebieden is een versnelling/extra impuls nodig, welke voorzieningen betreft dit en waar is bundeling gewenst.

#### Inzet nieuwe voorzieningen

Om de toegankelijkheid verder te vergroten, wordt bekeken welke aanvullende voorzieningen nodig of wenselijk zijn. Denk aan wachtruimtes die rust kunnen bieden, extra voelbare plattegronden, toiletten (inclusief bereikbaarheid voor personen met een beperking) en oplaadplekken voor bijvoorbeeld elektrische rolstoelen. Ook hier wordt de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen ingezet via de provinciale klankbordgroep toegankelijkheid.

### Klankbordgroep toegankelijkheid

De provincie trekt reeds lange tijd op met de ervaringsdeskundigen die zijn vertegenwoordigd in het ROCOV en daarbuiten. De klankbordgroep vervult een cruciale rol voor onder meer het geven van input en het testen en toetsen van maatregelen. Waar nodig worden ook andere disciplines en organisaties ingezet in de processen, zoals blinden/slechtzienden en mindervaliden.

### Opstellen realistische doelen en kostenramingen

Het Bestuursakkoord toegankelijkheid focust op 2040 om een betrouwbare, veilige, snelle en gemakkelijke reis voor alle reizigers (met een handicap) te bieden, zodat ze bij een verplaatsing van A naar B één reis ervaren. Ook als die bestaat uit verschillende onderdelen en modaliteiten. Daarnaast kent het Uitvoeringsprogramma een eerste tijdspanne van vier jaar en kenmerkt verbetering van toegankelijkheid zich door betrokkenheid van meerdere partijen voor ontwikkeling maar ook voor beheer.

Voor het komende jaar (2024) wordt naast het helder krijgen van de opgave ook ingezet op drie voorbeeldprojecten om te kijken wat benodigde maatregelen zijn en wat de financiële impact hierop is.

### Toegankelijkheid integraal onderdeel bij ontwikkeltrajecten

- Belangrijk is de projectmatige aanpak van verbetering van multimodale knooppunten, waar het behouden en verbeteren van de toegankelijkheid integraal onderdeel uitmaakt.

De provincie neemt hierbij verschillende rollen in, van participant tot regisseur. De afgelopen periode is een succesvolle aanpak ontwikkeld waarin het opstellen van een gezamenlijk handelingsperspectief of projectplan de problematiek en ontwikkelkansen duidelijk maakt. Een speciaal programma "Multimodale Knooppunten" en een team met dedicated projectleiders verzorgt de invulling.

- Een speciale samenwerkingsvorm vindt plaats bij de ontwikkeling van Regiopoorten. Hierbij worden tien grootschalige gebiedsontwikkelingen in nauwe samenwerking met onder andere gemeenten, ProRail en het Rijk gedaan onder de vlag van U Ned. De gebiedsontwikkeling kenmerkt zich door uitbreiding van woningen rondom OV-Knooppunten waarbij de Knooppunten geoptimaliseerd worden en toegankelijkheid één van de belangrijke onderdelen is. De samenwerking vindt op diverse niveaus plaats.

#### Ruimte en routes in een drukker wordende omgeving

Knooppunten zijn sterk in ontwikkeling. Door woninguitbreiding in de regio rondom knooppunten wordt het fysiek drukker. Tevens neemt het aantal (Mobiliteit)voorzieningen toe, zo wordt bijvoorbeeld gewerkt aan uitbreiding van deelmobiliteit voorzieningen. Bij deze ontwikkelingen brengt de provincie het belang van een goede en daadwerkelijke functionerende routing en logische indeling in zodat de toegankelijkheid wordt behouden of verbeterd.

### Inzet uniforme signing en branding

Bij knooppuntontwikkeling wordt gebruik gemaakt van uniforme signing en branding waarbij recentelijk ook de nieuwe Hub signing wordt toegepast waar bijvoorbeeld op een overzichtelijke manier de aanwezige voorzieningen op een knooppunt worden gepresenteerd.

Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid:

- Programma Toegankelijk stations door ProRail.
- Schouwdienst toegankelijkheid OV-haltes door DOVA.
- Diverse subsidieregelingen voor het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes (deze worden via de provincies en vervoersregio's aan gemeenten verstrekt).
- Er worden jaarlijks bewustwordingscampagnes gevoerd voor goed toegankelijk OV. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de week van de toegankelijkheid en de actie "houd de lijn vrij". Deze acties dragen bij aan bewustwording, en daarmee ook (in)direct aan betere toegankelijkheid.

### **Beoogd resultaat**

Met bovenstaande activiteiten worden knooppunten voor doelgroepen toegankelijker en worden drempels weggenomen zodat reizigers met een beperking onbeperkt gebruik kunnen maken van het OV. Gebruikersdeskundigen en betrokken organisaties werken op deze wijze via een heldere structuur samen.

### **Planning en kosten**

Met de focus op drie voorbeeldprojecten is de financiële impact en planning erg afhankelijk van de resultaten van de analyse. Voorlopig wordt gedacht aan een werkbudget van 1,5 miljoen euro voor de drie knooppunten. Waarbij

0,08 miljoen gereserveerd wordt voor analyse, ontwerp en uitvoering. De rest wordt ingezet op uitvoering en beheer (waarbij de inzet over 2024 heen kan plaatsvinden).

Planning	Realisatie uiterlijk 2028
Kosten	1,5 miljoen euro waarvan 0.08 miljoen is gereserveerd voor analyse, ontwerp, uitvoering en beheer.
Budget	0,08 gereserveerd voor analyse, ontwerp, uitvoering en beheer deels uit eigen middelen (knooppuntenbudget) en subsidie vanuit het ministerie.

**Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

Voor het kunnen werken op andermans grondgebied zijn er aanvullende afspraken nodig. Daarbij moet het niet alleen gaan over wie er opdraait voor eventuele kosten, maar ook wat er moet gebeuren indien werkzaamheden niet conform richtlijnen of eigen handboeken is uitgevoerd. Het uiteindelijke doel, een toegankelijke reis voor reizigers die dat nodig hebben, kan namelijk ook conflicteren met de wensen van bijvoorbeeld stedenbouwkundigen of architecten. Door een zone van X meter te hanteren, zal de invloed beperkt blijven op elkaars grondgebied, maar is een goede aansluiting van verschillende beheer grenzen wel eenvoudiger te realiseren. Optioneel, niet altijd nodig, maar bijvoorbeeld:

- Wijzigingen in wet- en regelgeving
- Financiële middelen
- Samenwerking met vervoerders, rijk, ervaringsdeskundigen, etc.

## Artikel 4: toegankelijkheid van bus en tram materieel

### Inleiding en doel

Toegankelijk bus- en tram materieel is een voorwaarde voor veel reizigers om gebruik te kunnen maken van het OV. Het bus-en tram materieel is toegankelijk als het voldoet aan de toegankelijkheidsnormen. In de praktijk betekent dit dat niet alle hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen meekunnen in de bus, bijvoorbeeld vanwege de maatvoering van de rolstoelplaats in de bus of gewichtsbependingen van een rolstoelplank.

We hebben als doel de toegankelijkheid van het bus materieel verder te verbeteren op visuele aspecten, voorspelbaarheid van de inrichting van het bus materieel en het creëren van meer ruimte voor hulpmiddelen.

### Huidige situatie

In de concessie is opgenomen dat het bus materieel moet voldoen aan de huidige wet- en regelgeving. Ook dient de vervoerder zich te houden aan de afspraken zoals gemaakt in het bestuursakkoord. Bij de aanschaf van nieuw bus materieel is vervoerder gehouden de inrichting af te stemmen met minder mobiele reizigers (via ROCOV).

Het bus materieel in de provincie Utrecht is toegankelijk volgens CROW-normering. In 2022 zijn alle niet optimaal toegankelijke buurtbussen vervangen door volledig toegankelijke buurtbussen met een lage vloer en een brede instap. Het tramsysteem is uitgerust met lage vloertrams en toegankelijk volgens de huidige normeringen. Aanvullend onderzoek en een schouw met de doelgroepen naar de toegankelijkheid van het bus materieel wees uit dat er verdere verbetering nodig is op visuele aspecten, voorspelbaarheid van de inrichting en het creëren van meer ruimte voor hulpmiddelen. Deze aspecten zijn opgenomen in de nieuwe ov-concessie die december 2025 van kracht wordt. Tevens wordt het gesprek gevoerd met de vervoerders over verbeteringen die sneller doorgevoerd kunnen worden. Hierbij gaat het om het aanbrengen van contrasterende kleuren bij hoogteverschillen en de sta stangen.

### Beoogd resultaat

Met bovenstaande activiteiten moet het bus materieel voor doelgroepen toegankelijker worden en drempels zijn weggenomen zodat reizigers met een beperking onbeperkt gebruik kunnen maken van het OV.

#### Planning en kosten

Planning	- Trammaterieel is toegankelijk - Eisen aan toegankelijkheid bus zijn opgenomen in de nieuwe concessie 2025 - 2035
Kosten	Geen

#### Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?

- Samenwerking met vervoerders
- Communicatie naar alle reizigers door de vervoerder

## Artikel 5: bejegening

### Inleiding en doel

De manier waarop OV-personeel (dat in direct contact met de reiziger staat) omgaat met reizigers en met reizigers met een beperking is relevant voor de beleving van het OV. Dit kan de wil om het OV te gebruiken sterk beïnvloeden.

De provincie hecht er belang aan dat vervoerders zich inzetten voor een betrokken en klantvriendelijke bejegening van alle reizigers om de goede dienstverlening te verbeteren en te behouden.

Er wordt gebruik gemaakt van factsheets (toegankelijkheid in het openbaar vervoer 2022) van het CROW om de bejegening beter aan te laten sluiten bij de verschillende groepen reizigers.

In dit uitvoeringsprogramma wordt omschreven hoe bejegening nu is opgenomen in de concessies en welke acties er worden uitgevoerd om de bejegening richting reizigers met een beperking verder te verbeteren.

### Huidige situatie

De Provincie Utrecht beschrijft in de bus- en tram concessies dat de concessiehouder ervoor zorgdraagt dat het personeel betrokken, klantvriendelijk en dienstverlenend is. Voorts zorgt de concessiehouder ervoor dat het personeel met een dienstverlenende en controlerende functie, die direct en persoonlijk contact hebben met reizigers, herkenbaar en benaderbaar zijn en er verzorgd uitzien.

De concessiehouders dienen tweejaarlijks (als uitwerking van het bestuursakkoord) een toegankelijkheidsplan op te leveren. In het toegankelijkheidsplan beschrijft de concessiehouder de mogelijkheden die hij ziet om de toegankelijkheid van het OV-systeem verder te verbeteren. In dit plan wordt een concrete uitwerking en evaluatie van het aanbod in een concessie gepresenteerd. Het toegankelijkheidsplan wordt met de provincie en met de reizigersvertegenwoordigers besproken en al dan niet goedgekeurd.

De eisen uit de concessie worden gemonitord. Als er aanleiding voor is en er is bijvoorbeeld sprake van veel klachten over bejegening, dan wordt het onderwerp in de concessie overleggen tussen de provincie en de vervoerders behandeld.

Om onzekerheid over het reizen met het OV van de reizigers met een beperking te verbeteren en het gebruik te bevorderen wordt in opdracht van de provincie in samenwerking met de vervoerder een training voor het OV-personeel ontwikkeld. De training is specifiek gericht op het herkennen en om kunnen gaan met de verschillende doelgroepen en het belang van voorspelbaarheid in het OV door een zoveel als mogelijk uniforme inrichting van het busmaterieel.

### Activiteiten

Voor de doelgroepen die speciale aandacht nodig hebben (seniorendoelgroep, reizigers met een auditieve beperking, reizigers met een visuele beperking, reizigers met een mentale beperking, reiziger met kinderwagen etc.) wordt een training ontwikkeld.

De training is bedoeld voor al het OV-personeel en heeft als doel dat zij doelgroepen beter herkennen en weten hoe zij deze het beste kunnen begeleiden. In de training is ook opgenomen hoe de chauffeur de voorspelbaarheid in het OV kan bevorderen, bijvoorbeeld door bij het juiste markeerpunt te stoppen etc. De training wordt om de 2 jaar herhaald en is onderdeel van de opleiding voor nieuw in te stromen OV-personeel.

Andere activiteiten om de toegankelijkheid en daarmee het gebruik van het OV onder de reizigers met een beperking te vergroten is het organiseren van ervaringsreizen door de vervoerder. Door deze ervaringsreizen kunnen de reizigers met een beperking "leren" hoe de OV-reis vooraf kan worden gepland met de beschikbare reisinformatie, hoe de akoestische reisinformatie werkt, het kopen van een kaartje en het vragen om assistentie etc.

Rolstoelgebruikers en mensen met een rollator die gebruik (willen) maken van de tram ervaren soms een drempel door de spleetbreedte die er is tussen het voertuig en het perron. Dit bemoeilijkt het in-en uitstapproces. Door het gebruik van een assistentietegel op het perron wordt dit probleem ondervangen. Rolstoelgebruikers kunnen op de assistentietegel plaatsnemen waarmee ze aangeven dat ze hulp van de trambestuurder nodig hebben. Het is van belang dat trambestuurders hierover goed geïnstrueerd worden.

Rolstoelgebruikers die niet afhankelijk willen zijn van de trambestuurder maar zelf willen leren met de tram te reizen kunnen deelnemen aan een training voor rolstoelgebruikers. Met het aanbieden van een training voor rolstoelgebruikers wordt beoogd dat rolstoelgebruikers geen beperking voelen om met de tram te reizen.

#### Beoogd resultaat

- De concessiehouder zet zich in om bij de aansturing van het OV-personeel uiteindelijk te komen tot maximale klantvriendelijkheid voor alle OV-gebruikers.
- Meer rolstoelgebruikers kunnen zelfstandig reizen met de tram.

#### Planning en kosten

Planning	Training "inrollen in de tram" voor rolstoelgebruikers 2024/2025
Kosten	10.000 euro eigen middelen provincie via subsidieregeling

#### Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?

- Uitgangspunten CROW factsheet "toegankelijkheid in het openbaar vervoer" 2022
- Financiële middelen
- Samenwerking met vervoerders, ROCOV

## Artikel 6: Reisinformatie

#### Inleiding en doel

Overzichtelijke, leesbare en makkelijk vindbare reisinformatie voor alle reizigers en met name voor reizigers met een visuele, motorische mentale beperking is van groot belang voor het wegnemen van drempels om gebruik te maken van het OV. Reizigers met een motorische en/of visuele of auditieve beperking willen vooraf aan hun reis zekerheid over of de reis voor hen toegankelijk is. Betrouwbare, leesbare en gemakkelijk vindbare reisinformatie om de reis vooraf of tijdens de reis te kunnen plannen is van groot belang om er zeker van te zijn dat zij de reis kunnen maken.

#### Huidige situatie

In de nieuwe concessie ingaande 2025 van de provincie Utrecht is opgenomen dat de concessiehouder zich conformeert aan het bestuursakkoord toegankelijkheid en uitvoering geeft aan de CROW-richtlijn 337 of haar opvolgers. Ook dient alle informatie die door de concessiehouder wordt gepubliceerd of wordt aangeboden te voldoen aan het "tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid 4 of zijn opvolgers. De concessiehouder dient zorg te dragen voor vindbare informatie over mobiliteitsoplossingen en systemen die voor de reiziger van belang zijn voor de ketenreis.

Taalniveau B1 wordt gehanteerd als niveau voor het verstrekken van reisinformatie'. Het Genootschap Onze Taal beschrijft het als volgt: B1 staat meestal voor 'duidelijke taal'. Je kunt het ook 'heldere taal' noemen, 'klare taal', 'eenvoudig Nederlands', 'eenvoudige taal', 'direct duidelijke taal' of 'jip-en-janneketaal'.

#### DRIS-panelen

Het overgrote deel van de bushaltes en alle tramhaltes in de provincie beschikken over DRIS-panelen met een speciale knop. Wanneer deze knop wordt ingedrukt wordt de reisinformatie op het paneel voorgelezen. Er wordt duidelijk voorgelezen welke buslijnen er aankomen bij welke halte en wanneer de rit uitvalt wordt ook deze informatie voorgelezen. De knop is voorzien van braille en de DRIS-paal met knop is goed bereikbaar met geleide

lijnen (ribbeltegels) op de halte. Mensen met een visuele beperking maken zelf al vaak gebruik van voorleessoftware via hun telefoon zodat zij ook op deze wijze kunnen beschikken over actuele reisinformatie.

#### Akoestische en visuele reisinformatie in bus en tram

Uit de schouw met de ervaringsdeskundigen en op basis van eerdere signalen is gebleken dat de visuele en akoestische reisinformatie in bus en tram niet altijd werkt of verstaanbaar is.

Belangrijk is alle haltes duidelijk worden omgeroepen via het automatische systeem en als dit niet werkt mondeling door de chauffeur. In gesprekken met de vervoerders staat de naleving van het continue sturen op het duidelijke afroepen van de halte informatie (digitaal of door de bestuurder bij een defect) bij alle haltes en knooppunten in de bus en tram op de agenda.

De informatie op de visuele reisinformatie schermen in de bus is niet optimaal leesbaar omdat de pagina's te snel verspringen. Of de aanwezigheid van twee schermen naast elkaar waarop de pagina's te snel doorlopen met daarop niet relevante reisinformatie. Dit is ongewenst omdat het niet bijdraagt aan toegankelijke en leesbare reisinformatie.

Voor o.a. slechtziende mensen, mensen die moeilijk lezen en mensen met autisme is de reisinformatie niet leesbaar als de halte informatie op het informatiescherm in de bus te snel doorloopt vanwege het tonen van acties of andere informatie dan reisinformatie. Er dient een goede afweging gemaakt te worden over welke acties voor reizigers van belang zijn en de snelheid van het doorlopen van reisinformatie in relatie tot het tonen van verschillende acties.

Met betrekking tot de weergave van reisinformatie op de schermen in OV-voertuigen is er een richtlijn (<https://dova.nu/document/richtlijn-reisinformatie-ov-voertuigen>).

Deze richtlijn is voorgeschreven in de nieuwe concessies die ingaan in december 2025.

#### **Actie**

Continue afstemming met de concessiehouder over het volgen van de richtlijnen met betrekking tot de weergave van reisinformatie in OV-voertuigen. Duidelijke en hoorbare reisinformatie in bus en tram is een vereiste.

In de monitoring hiervan is het volgende van belang:

- Bepreken en monitoren van de afspraken over de richtlijnen reisinformatie opgenomen in de nieuwe concessies.
- Tot de invoering van de nieuwe concessies vervoerders aansturen op het uitvoeren van deze richtlijnen.
- Afstemming met de vervoerder over welke informatie op schermen in bus en tram worden weergegeven en het monitoren van de uitvoering.
- Check op de uitvoering van de spraak bij gebruik van de spraakknop op een DRIS-paal.
- Sturen op werkende en hoorbare akoestische en visuele reisinformatie in bus en tram.

#### Reisinformatie schermen in beide zichtlijnen in de bus

Tijdens de schouw met de ervaringsdeskundigen bleek dat niet alle bussen de beschikking hebben over reisinformatieschermen in beide zichtlijnen van de bus. Daarmee is niet voor alle reizigers de reisinformatie in de bus beschikbaar. In de nieuwe concessies 2025-2035 is deze eis opgenomen.

#### **Beoogd resultaat**

Reisinformatie in het OV voldoet aan de CROW Richtlijn reisinformatie OV-voertuigen en aan de richtlijn van het CROW 337, toegankelijke reis-en routeinformatie.

De websites van de vervoerders (concessiehouders) moeten toegankelijk en overzichtelijk zijn en de informatie moet makkelijk vind- en leesbaar zijn. Met de nieuwe concessie 2025-2035 komt er voor beide concessies een gezamenlijke website onder de werknaam U-OV. De nieuwe website wordt samen met de vervoerders en ervaringsdeskundigen ontworpen.

#### **Planning en kosten**

Planning	- Eisen zijn opgenomen in de nieuwe concessie 2025 – 2035
	- Eisen en voortgang worden maandelijks besproken in het concessieoverleg

Kosten	Geen
--------	------

## Artikel 7: toegankelijkheid bij andere vormen van OV en mobiliteit

In de afgelopen jaren heeft de provincie zich ingespannen door al een start te maken met toegankelijkheid maken van het OV. Onderstaande activiteiten hebben bijgedragen aan deze doelstelling.

### Huidige situatie

#### *Buurtbussen*

In de provincie Utrecht zijn de buurtbussen onderdeel van de OV-concessie van Syntus. De buurtbussen die aan het begin van de OV-concessie zijn ingestroomd zijn sinds kort vervangen door nieuwe goed toegankelijke buurtbussen.

#### *Aanvullend OV (AOV)*

Het aanvullend OV in de vorm van flexvervoer beschikt over een andere instaphoogte ten opzichte van de bus perrons dan de reguliere bussen waardoor de haltehoogte niet altijd conform de CROW-norm is. De bussen waarmee het flexvervoer wordt uitgevoerd zijn toegankelijk wat maakt dat bij uitzondering van deze haltes de haltehoogte op deze haltes niet hoeven te voldoen aan de CROW richtlijn.

Het aanvullend OV-deel wat is geïntegreerd in regiotaxi is wel volledig toegankelijk.

## Overige inspanningen

### *OV Ambassadeurs*

In de provincie Utrecht werken 14 gemeenten en de provincie Utrecht samen bij het ontwikkelen en uitvoeren van een OV-ambassadeursproject. Het doel van dit project is het stimuleren van ouderen om deel te nemen aan het openbaar vervoer. Met een SPUK-subsidie vanuit het rijk is dit project budgettair gedekt tot en met 2025.

Uitgangspunt van het Utrechtse OV-ambassadeursproject is senioren door de inzet van OV-ambassadeurs vertrouwd en wegwijs maken met het reizen met het OV. OV-ambassadeurs organiseren hiervoor: inloopsprekken, een telefonische hulplijn, presentaties op bijeenkomsten en probeerreizen. De achterliggende gedachte is dat wanneer senioren zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen, ze langer zelfstandig mobiel blijven en dit vereenzaming tegen zal gaan. Tevens zullen deze senioren geen of later beroep doen op de aanvullende WMO-vervoersvoorzieningen.

In de laatste drie maanden van 2023 en 2024 zijn twee studenten via Academie van de Stad gecontracteerd die opdrachtnemer YMCA ondersteunen door het vervaardigen van aansprekend communicatiemateriaal. De studenten verzamelen tevens content voor het maken van een gemeentepagina over vervoer. Iedere gemeente krijgt deze pagina -met informatie over het OV-aanbod, aanvullend OV, regiotaxi en vrijwillige vervoersinitiatieven- aangeboden om te plaatsen op de gemeentelijke website. Op deze wijze verkrijgen de OV-ambassadeurs een goed overzicht over al het vervoer dat in een gemeente aanwezig is en kan de gemeente -als ze dit wenst- tevens de eigen inwoners hier laagdrempelig over informeren.

Voor de toekomst kan een vorm van ondersteuning in het OV ook voor andere reizigers dan ouderen nuttig zijn. Omdat in de praktijk blijkt dat veel mensen onbekend zijn met de gang van zaken in rond het OV en er daarom geen gebruik van maken. Hier ligt dus een kans om het aantal OV-reizigers te vergroten.

### **Actie**

Scope Project OV ambassadeurs verbreden naar een bredere doelgroep

Naast het OV-ambassadeursproject voeren we een OV-maatjes project uit. Dit is een project gericht op het bieden van ondersteuning aan specifieke doelgroepen die een flinke drempel over moeten om zelfstandig met het OV te kunnen reizen. Dit zijn bijvoorbeeld kinderen die naar het speciaal onderwijs gaan of mensen met een

verstandelijke beperking. Binnen dit project ontvangen zij intensieve begeleiding om hen bekend en vertrouwd te maken met het OV-aanbod. Het OV-maatje begeleidt iemand bij het plannen van een reis en voert meerdere keren samen een probeerreis uit.

## Financiële uitwerking

Voor een deel van de in het uitvoeringsplan genoemde maatregelen zijn middelen beschikbaar en worden door de provincie zelf gefinancierd. Voor de uitvoering van de maatregelen om haltes en knooppunten verder toegankelijk te maken is aanvullende financiering van het Rijk noodzakelijk. In het BO NOVB van 16 januari 2024 heeft het ministerie van I&W de definitieve verdeelsleutel van de beschikbare subsidie vanuit het Rijk vastgesteld. Voor de provincie Utrecht is het subsidiebedrag vastgesteld op € 1.052.490 voor de periode 2024 – 2028. Hoewel de provincie blij is middelen te ontvangen van het Rijk is dit bedrag alleen al op basis van onderstaande tabel te weinig en zijn er in de toekomst meer financiële middelen nodig om alle haltes toegankelijk te maken en de andere maatregelen uit te voeren.

Begroting uitvoeringskosten van in dit plan beschreven maatregelen ter verbetering van de toegankelijkheid:

Begroting 2024 – 2028

Artikel	Kosten	Subsidie ministerie	Eigen middelen provincie	Te kort aan middelen
Artikel 1 Borgen van deskundigheid	Geen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Artikel 2: Toegankelijke bushaltes	€8.700.000	€ 1.052.490	€ 847.510 € 1,5 mln - € 2 mln per jaar (2024 t/m 2027)	Niet van toepassing
Artikel 3: Toegankelijke OV-knooppunten	€1.420.000 uitvoering € 80.000 onderzoekskosten	Nog geen budget Gedeeltelijke subsidie	Nog geen budget Gedeeltelijk uit eigen	€ 1.500.000
Artikel 4: Toegankelijkheid bus- en tram materieel	Geen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Artikel 5: Bejegening	€ 10.000	€10.000	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Artikel 6: Reisinformatie	Geen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Artikel 7: Toegankelijkheid van andere vormen van OV en mobiliteit	Geen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Totaal	€ 10.210.000	€ 1.062.490	€ 847.510	€ 8.300.000

## Bijlage: relevante artikelen uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid voor het uitvoeringsprogramma

[Link naar het Bestuursakkoord Toegankelijkheid](#)

Link uitgeschreven: [https://open.overheid.nl/repository/ronl-](https://open.overheid.nl/repository/ronl-9e28465282c1aea078a6d0141000728b88ea16711/pdf/bijlage-bestuursakkoord-toegankelijkheid.pdf)

[9e28465282c1aea078a6d0141000728b88ea16711/pdf/bijlage-bestuursakkoord-toegankelijkheid.pdf](https://open.overheid.nl/repository/ronl-9e28465282c1aea078a6d0141000728b88ea16711/pdf/bijlage-bestuursakkoord-toegankelijkheid.pdf)



### *Artikel 1 Borgen van ervaringsdeskundigheid*

1. Voor de adviezen op grond van artikel 27, lid 1, van de Wet personenvervoer 2000 en artikel 33, lid 1, sub g, van het Besluit personenvervoer 2000, betrekken het Rijk, Decentrale OV-autoriteiten (in hun respectieve rollen als concessieverleners van het hoofdrailnet en van decentrale concessies) en Concessiehouders de consumentenorganisaties die over ervaringsdeskundigheid beschikken met betrekking tot toegankelijkheid in het OV.
2. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten betrekken de desbetreffende consumentenorganisaties bij de uitwerking van afspraken die uit dit bestuursakkoord volgen. Ook worden de desbetreffende consumentenorganisaties betrokken bij het vormgeven van het niveau van de toegankelijkheidsvoorzieningen, zodat deze aansluiten bij de behoefte van reizigers met een beperking, bijvoorbeeld tijdens concessieverlening of bij infrastructurele projecten. Ook betrekken Decentrale OV-autoriteiten (in samenspraak met Concessiehouders en wegbeheerders en beheerders van tram- en metro-infrastructuur) deze consumentenorganisaties bij onderwerpen die de toegankelijkheid van het OV betreffen tijdens de looptijd van concessies.
3. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten stimuleren dat consumentenorganisaties die over ervaringsdeskundigheid beschikken, deel (te gaan) uitmaken van het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV) en de Regionale Overleggen Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer (ROCOV), zodat zij het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten adequaat kunnen adviseren over toegankelijkheid in het OV op grond van lid 1. Indien in het LOCOV of ROCOV geen consumentenorganisatie deelneemt die over ervaringsdeskundigheid beschikt, betrekken het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten consumentenorganisaties, die over ervaringsdeskundigheid beschikken met betrekking tot toegankelijkheid in het OV, apart.
4. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan hoe op decentraal niveau (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking worden betrokken en, indien nodig, de versterking van ervaringsdeskundigheid structureel wordt gerealiseerd.

### *Artikel 9 Toegankelijkheid van bus-en tramhaltes*

1. Het Rijk zal zich inspannen om, *met inachtneming van de daarvoor geldende procedures*, duidelijke minimumeisen als normen op te nemen in nadere regelgeving die is gebaseerd op artikel 5 van het "Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer". Het Rijk beoogt dat nieuwe of te vernieuwen haltes minimaal zullen moeten voldoen aan deze normen. Voor wat betreft bushaltes worden deze normen voor wegbeheerders gebaseerd op de kenmerken die zijn opgenomen in het kader "Verwerkingsregels bus, tram en metro"<sup>1</sup> die Decentrale OV-autoriteiten in het Samenwerkingsverband DOVA in 2020 hebben vastgesteld. Daarin zijn kenmerken opgenomen voor het bepalen van toegankelijkheid van bushaltes in reisinformatie. Voor tram- en metrohaltes worden deze normen voor beheerders van tram- en metro-infrastructuur gebaseerd op de kenmerken in het kader "Uitgangspunten fysieke toegankelijkheid tram en metro"<sup>2</sup> die een aantal Decentrale OV-autoriteiten in het ExpertiseCentrum Rail (EC-Rail) heeft vastgesteld.
2. Vooruitlopend op de aangepaste regelgeving zullen Decentrale OV-autoriteiten zich inspannen om wegbeheerders en/of beheerders van tram- en metro-infrastructuur (hierna: beheerders) die ten behoeve van het OV nieuwe haltes realiseren of haltes vernieuwen, te informeren over de nieuwe normen en te motiveren om de kenmerken van de hiervoor benoemde kaders toe te passen.
3. Het Rijk neemt in beginsel in de regelgeving niet op wanneer deze normen van toepassing moeten zijn voor niet-toegankelijke en eerder toegankelijk gemaakte haltes die niet voldoen aan de normen zoals uiteengezet in lid 1. Decentrale OV-autoriteiten zullen er echter wel naar streven om de beheerders te motiveren om deze haltes alsnog te laten voldoen aan de norm.
4. Decentrale OV-autoriteiten overleggen minimaal eens per jaar met de beheerders in hun gebied over hoe de verdere realisatie van de toegankelijkheid van haltes wordt vormgegeven. Conform artikel 5 van het bestuursakkoord wordt daarbij ervaringsdeskundigheid geborgd.

---

<sup>1</sup> <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/verwerkingsregels-bus,-tram-en-metro>

<sup>2</sup> <https://www.crow.nl/kennisportal-ec-rail/bibliotheek/kennisdocumenten/uitgangspunten-fysieke-toegankelijkheid-tram-en-metro>

5. Decentrale OV-autoriteiten beschrijven in hun uitvoeringsprogramma's hun eigen geboekte en geplande voortgang alsmede de geboekte en geplande voortgang van beheerders binnen hun gebied. Zij halen daarvoor informatie op bij alle beheerders binnen hun gebied.
6. Het Rijk zal beheerders stimuleren en motiveren om meer haltes te laten voldoen aan toegankelijkheidsnormen door kennisdeling te bevorderen vanuit aan te wijzen beheerders die bekend staan als koplopers. Daarbij zal het Rijk positieve voorbeelden verzamelen en verspreiden onder Partijen, zodat zij daarmee beheerders in hun regio kunnen voorzien van kennis. Dit kunnen voorbeelden zijn ten aanzien van de aanpak van toegankelijke haltes, maar bij voorkeur ook voorbeelden in samenhang met andere verbeteringen van toegankelijkheid in het fysieke domein. Hiervoor zal samenwerking worden gezocht met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Ministerie van VWS, Decentrale OV-autoriteiten en gemeenten.

#### *Artikel 10 Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV*

1. ProRail stemt bij aanpassingen van treinstations op OV-knooppunten<sup>3</sup>, waarbij aanpassingen worden verricht aan toegankelijkheidsmaatregelen in de aansluiting op de openbare ruimte, af met beheerders en Decentrale OV-autoriteiten om de toegankelijkheidsmaatregelen op het treinstation en de OV-knooppunten te laten aansluiten op de toegankelijkheidsmaatregelen voor bus, tram en metro en eventuele andere vormen van gedeelde mobiliteit in de directe omgeving van het treinstation.
2. *Wanneer het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten betrokken zijn bij de ontwikkeling van OV-knooppunten waarbij zij concessieverlener van het OV zijn, spannen zij zich in om de betrokken beheerder toegankelijkheidsmaatregelen te laten toepassen op het OV-knooppunt. Als het OV-knooppunt ook een treinstation omvat, faciliteren het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten een overleg tussen deze beheerder en ProRail om de toegankelijkheidsmaatregelen te laten aansluiten op de toegankelijkheidsmaatregelen in het treinstation. Als er daarnaast andere vormen van gedeelde mobiliteit in de directe omgeving van het OV-knooppunt zich bevinden, spannen het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten zich in om deze beheerder de toegankelijkheidsmaatregelen hierop te laten aansluiten.*
3. *Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan waar, wanneer en met welke partijen gewerkt wordt aan toegankelijkheidsmaatregelen in de ontwikkeling van OV-knooppunten.*
4. *Het Rijk neemt het initiatief om het onderwerp toegankelijke bereikbaarheid van OV-voorzieningen in overlegstructuren te agenderen waarin over toegankelijkheid van de openbare ruimte gesproken wordt.*
5. *Partijen maken heldere afspraken over het delen van informatie over toegankelijkheid van OV-knooppunten.*

#### *Artikel 13 Toegankelijkheid van bussen*

1. *Het Rijk onderzoekt in samenwerking met Decentrale OV-autoriteiten en Concessiehouders of bussen zodanig aangepast kunnen worden dat reizigers die hulpmiddelen gebruiken, maar deze momenteel niet veilig kunnen meenemen en gebruiken in bussen, deze in de toekomst wel veilig kunnen meenemen en gebruiken in bussen. In dit onderzoek worden ook de eventuele kosten en de verhouding met de Europese regelgeving meegenomen.*
2. *Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze en wanneer de positieve en uitvoerbare uitkomsten van het onderzoek worden toegepast.*

#### *Artikel 15 Bejegening*

1. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten beschrijven bij concessieverlening specifiek in de concessievoorwaarden hoe zij wensen dat het OV-personeel dat in direct contact met de reiziger staat, gedurende de uitvoering van de concessie omgaat met reizigers met een beperking.
2. Decentrale OV-autoriteiten betrekken de factsheet van CROW<sup>4</sup> over bejegening in hun uitvoeringsprogramma's en geven aan op welke wijze bejegening in de concessie zal worden vormgegeven.

<sup>3</sup> OV-knooppunten kunnen treinstations zijn waar ook ander OV op aansluit, maar ook busstations of hubs waar bijvoorbeeld busvervoer aansluit op andere vormen van gedeelde mobiliteit.

<sup>4</sup> <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/toegankelijkheid-openbaar-vervoer-wat-kun-je-als-o>.

3. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan in hoeverre bejegening conform de factsheet in de concessie *wordt* gerealiseerd en welke plannen gehanteerd worden om dit eventueel te verbeteren.

#### *Artikel 18 Verbreding van de scope: toegankelijkheid bij andere vormen van OV*

1. Indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven, bijvoorbeeld als er gelijkwaardige alternatieven worden aangedragen die (deels) buiten het in lid 1 genoemde buurtbussysteem moeten worden gezocht, kunnen ook andere partijen mogelijkwijs een bijdrage leveren aan oplossingen.
2. Indien nieuwe ontwikkelingen zich voordoen in de ontwikkeling van andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV<sup>5</sup>, spannen Partijen zich in om toegankelijkheid ervan zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de normen die gelden voor regulier OV per bus, tram, metro en trein. Dit zijn bijvoorbeeld OV-flex-systemen, (internationale) langeafstandsbussen, cabotagevervoer, OV-initiatieven waaraan ontheffing is verleend van het verbod om OV te verrichten zonder daartoe verleende concessie<sup>6</sup> en OV te water. Daarbij zullen de toegankelijkheidskenmerken van de meest overeenkomende reguliere OV-vorm gehanteerd worden als uitgangspunt, voor zover dat mogelijk is in het licht van bestaande, dwingende regelgeving en voor zover die dwingende regelgeving ook van toepassing is op andere markttoetreders. Partijen onderzoeken daarbij *actief mogelijkheden en beargumenteren hun bevindingen en gemaakte keuzes*. De mate waarin deze inspanning door Partijen wordt geleverd, hangt af van de vraag of de ontwikkeling valt onder de verantwoordelijkheid van het Rijk en/of van Decentrale OV-autoriteiten.
3. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze uitkomsten van het onderzoek worden vormgegeven en op welke wijze zij omgaan met toegankelijkheid van deze andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV, als deze vallen onder hun verantwoordelijkheid.

---

<sup>5</sup> Wet Personenvervoer 2000, artikel 1: voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.

<sup>6</sup> Wet Personenvervoer 2000, artikel 29.

